

**Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

**TUGAS AKHIR**

**SISTEM RUJUKAN PELAYANAN KESEHATAN PESERTA BPJS  
KESEHATAN CABANG PEKANBARU**

*Disusun untuk Diajukan Sebagai Salah Satu Syarat Menyelesaikan Tugas Akademik  
dan Memperoleh Gelar Ahli Madya (A.Md)*



**UIN SUSKA RIAU**

Oleh:

**CICI ROSMITA**

**NIM. 01770223763**

**PROGRAM STUDI D3 MANAJEMEN PERUSAHAAN  
FAKULTAS EKONOMI DAN ILMU SOSIAL  
UIN SUSKA RIAU**

**2020**

### Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

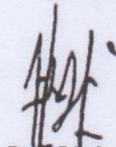
1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

### LEMBAR PERSETUJUAN TUGAS AKHIR

NAMA : CICI ROSMITA  
NIM : 01770223763  
JURUSAN : D-III MANAJEMEN PERUSAHAAN  
JUDUL : SISTEM RUJUKSN PELAYANAN KESEHATAN PESERTA BPJS KESEHATAN  
CABANG PEKANBARU

Setelah penulis teliti dan memberikan bimbingan sebagaimana mestinya, maka penulis berpendapat bahwa laporan ini sudah dapat disetujui:

Pembimbing

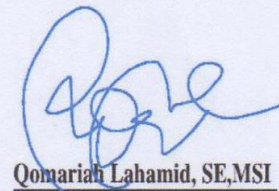
  
Roza Linda, SE, MM  
NIK. 130717109

Mengetahui

Dekan  
Fakultas Ekonomi Dan Ilmu Sosial

  
Dr. Drs. H. Muh. Said, M.Ag. MM  
NIP. 19620512 198903 1 003

Ketua Jurusan  
DIII Manajemen Perusahaan

  
Qomariah Lahamid, SE, MSI  
NIP. 197507042007102001



**Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

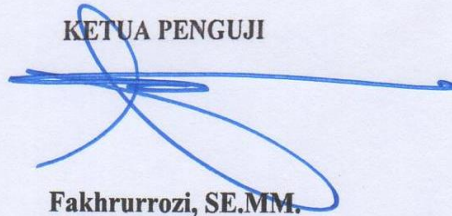
**LEMBAR PENGESAHAN TUGAS AKHIR**

**NAMA** : CICI ROSMITA  
**NIM** : 01770223763  
**FAKULTAS** : EKONOMI DAN ILMU SOSIAL  
**JURUSAN** : DIII MANAJEMEN PERUSAHAAN  
**JUDUL** : SISTEM RUJUKAN PELAYANAN KESEHATAN  
PESERTA BPJS KESEHATAN CABANG  
PEKANBARU

Pekanbaru, 05 Januari 2021

Disetujui Oleh :

**KETUA PENGUJI**

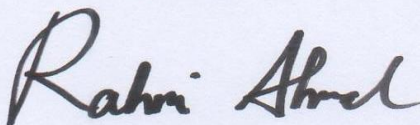


Fakhurrozi, SE.MM.

NIP.196707252000031002

**ANGGOTA**

**PENGUJI I**



Nurrahmi Hayani, SE.MBA.

NIP.19830324 201503 2003

**PENGUJI II**



Yessi Nesner, SE.MM

NIK. 130712071



### Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

## ABSTRAK

### SISTEM RUJUKAN PELAYANAN KESEHATAN PESERTA BPJS KESEHATAN CABANG PEKANBARU

Oleh:

Cici Rosmita

01770223763

*Tujuan dari peninjauan ini adalah untuk mengetahui mengenai sistem rujukan pelayanan kesehatan peserta BPJS Kesehatan Cabang Pekanbaru, dan mengetahui kendala sistem rujukan pada BPJS Kesehatan Cabang Pekanbaru. Data dan sumber data yang digunakan adalah data primer berupa wawancara langsung dengan karyawan bagian Utilitator pada Kantor BPJS Kesehatan cabang Pekanbaru, dan data sekunder berupa data-data pada Kantor BPJS Kesehatan Cabang Pekanbaru yang mendukung penelitian ini dan berbagai referensi yang relevan dengan penelitian ini. Metode pengumpulan data yang digunakan adalah wawancara, observasi, dan studi pustaka. Metode analisis data yang digunakan adalah deskriptif. Berdasarkan hasil penelitian dapat disimpulkan bahwa pelaksanaan sistem rujukan dilakukan secara berjenjang dari fasilitas kesehatan tingkat pertama, kedua dan ketiga. Namun Pelaksanaan sistem rujukan dalam pelayanan kesehatan saat ini kurang berjalan secara optimal sebagaimana ketentuan semestinya. Kendala dalam sistem rujukan yaitu kendala jaringan ketika melakukan rujukan online dan premi yang belum dibayarkan.*

**Kata kunci:** Sistem Rujukan, Pelayan Kesehatan





### Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

## KATA PENGANTAR

Alhamdulillah segala Puji dan Syukur hanya milik Allah SWT yang senantiasa memberikan Taufik dan Hidayah-nya, sehingga penulis dapat menyelesaikan laporan ini, Shalawat beserta salam senantiasa-nya kita persembahkan kepada Rasulullah SAW, yang telah menuntun kehidupan umat manusia menuju tuntunan nilai-nilai islam, yang terdapat dalam Al-qur'an dan Hadist yang merupakan rujukan menjadi pegangan umat islam didalamnya setiap gerak dan langkah menuju dunia dan akhirat.

Penulisan laporan ini juga tidak terlepas dari bantuan yang diberikan oleh berbagai pihak, baik bantuan berupa moril maupun material, pada kesempatan ini penulis menyampaikan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada:

1. Orang tua dan keluarga besar yang telah mendo'akan serta memberikan semangat dan dorongan sehingga penulis dapat menyelesaikan laporan laporan tugas akhir ini.
2. Bapak Prof. Dr. H. Akhmad Mujahidin, S.Ag., M.Ag., selaku Rektor Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau.
3. Bapak Drs. H. Muh. Said HM, M.Ag, MM., selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Ilmu Sosial Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau.
4. Ibu Qomariah Lahamid S.E., M.Si., selaku Ketua Program Studi Diploma III Manajemen Perusahaan Fakultas Ekonomi dan Ilmu Sosial Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau.
5. Ibu Roza Linda, S.E., MM., selaku Dosen pembimbing tugas akhir yang senantiasa telah banyak meluangkan waktu, tenaga dan pikiran untuk membimbing serta memotivasi penulis dalam melaksanakan hingga menyelesaikan laporan tugas akhir ini.



#### Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

© Hak cipta milik UIN Suska Riau

State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau

Bapak / Ibu Dosen Program Studi Diploma III Manajemen Perusahaan Fakultas Ekonomi dan Ilmu Sosial Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau yang tidak dapat penulis sebutkan satu-persatu yang telah memberikan ilmu dan motivasi dalam pelaksanaan kerja praktek ini.

Rekan-rekan Program Studi Diploma III Manajemen Perusahaan Fakultas Ekonomi dan Ilmu Sosial Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau yang telah memberikan semangat, dorongan, serta masukan untuk laporan tugas akhir ini.

Penulis memohon kepada Allah *Subhanahu wa Ta'ala* agar usaha ini dijadikan amal shalih sehingga berbuah pahala. Penulis menyadari dalam penulisan laporan tugas akhir ini masih banyak terdapat kekurangan serta kesalahan, untuk itu penulis mengharapkan adanya masukan berupa kritik maupun saran dari berbagai pihak untuk kesempurnaan laporan ini serta penulis berharap semoga laporan tugas akhir ini dapat berguna dan bermanfaat bagi siapa saja yang membacanya.

Pekanbaru, 18 November 2020

Cici Rosmita

UIN SUSKA RIAU



### Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

## DAFTAR ISI

### HALAMAN JUDUL

**ABSTRAK** ..... i

**KATA PENGANTAR**..... ii

**DAFTAR ISI**..... iv

**DAFTAR TABEL**..... vii

**DAFTAR GAMBAR**..... viii

### BAB I PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang ..... 1

1.2 Rumusan Masalah ..... 6

1.3 Tujuan Penelitian..... 7

1.4 Manfaat Penelitian..... 7

1.5 Metode Penelitian..... 7

1.6 Sistematika Penulisan..... 9

### BAB II GAMBARAN UMUM PERUSAHAAN

2.1 Ruang Lingkup BPJS Kesehatan..... 11

2.2 Sejarah BPJS Kesehatan..... 11

2.3 Logo BPJS Kesehatan ..... 13

2.4 Struktur Organisasi BPJS Kesehatan ..... 14

2.5 Visi dan Misi BPJS Kesehatan ..... 14

2.6 Uraian Tugas (*Job description*) Bagian/Unit Kerja BPJS Kesehatan ..... 15



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

© Hak cipta milik UIN Suska Riau

State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau

## BAB III TINJAUAN TEORI DAN PRAKTEK

### 3.1 Tinjauan Teori

A. Pengertian Sistem.....	20
B. Karakteristik Sistem.....	21
C. Tujuan Sistem.....	23
D. Klasifikasi Sistem.....	23
E. Pengertian Rujukan.....	24
F. Pengertian Sistem Rujukan.....	25
G. Jenis Rujukan.....	26
H. Tujuan Rujukan.....	27
I. Karakteristik Sistem Rujukan.....	28
J. Sistem rujukan berjenjang.....	29
K. Kesehatan Dalam Pandangan Islam.....	30

### 3.2 Tinjauan Praktek

A. Sistem Rujukan Pelayanan Kesehatan Peserta BPJS Kesehatan Cabang pekanbaru.....	32
B. Prosedur Rujukan Pelayanan Kesehatan Peserta BPJS Kesehatan Cabang Pekanbaru.....	50
C. Kendala Sistem Rujukan.....	53
D. Upaya Mengatasi Kendala Sistem Rujukan.....	55

## BAB IV KESIMPULAN DAN SARAN

4.1 Kesimpulan.....	57
4.2 Saran.....	58





## DAFTAR PUSTAKA

### LAMPIRAN

© Hak Cipta milik UIN Suska Riau

State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau

#### Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



UIN SUSKA RIAU

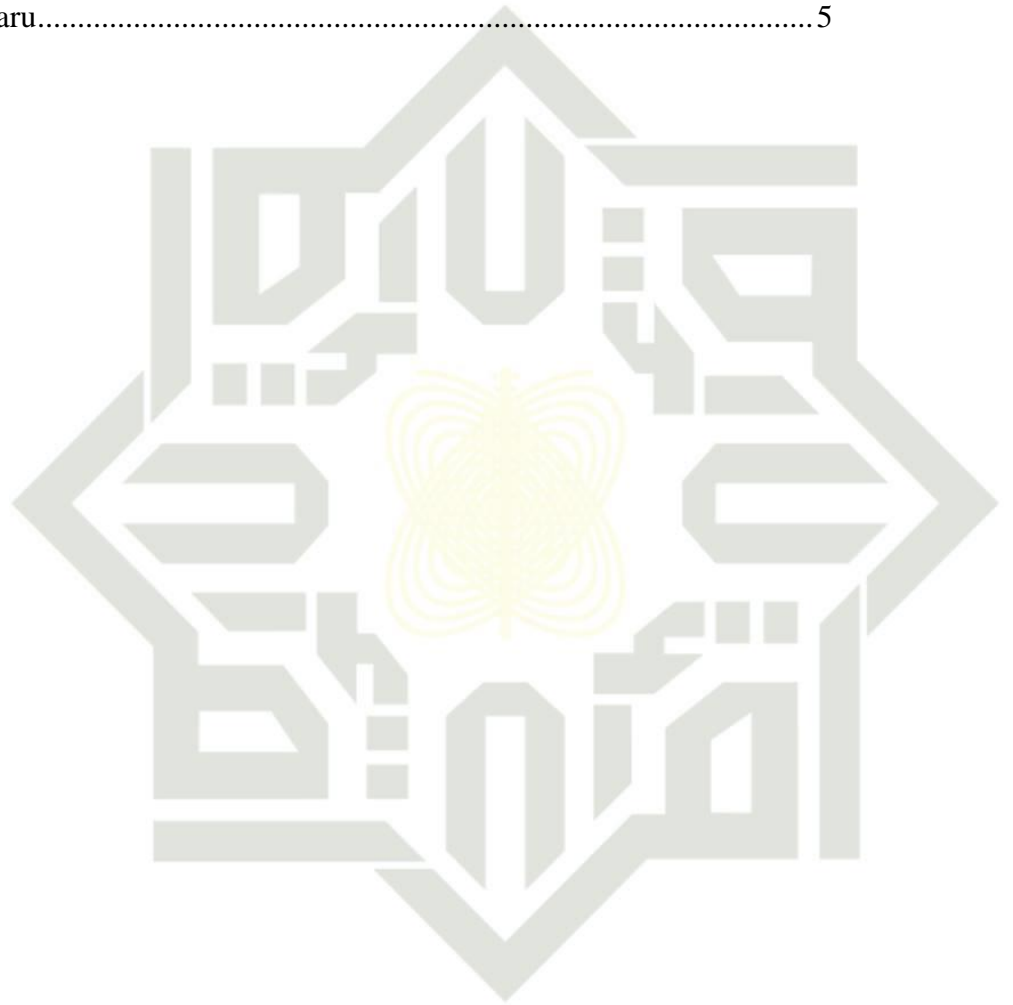


**Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

**DAFTAR TABEL**

Tabel 1.1 Rasio Rujukan BPJS Kesehatan Cabang pekanbaru.....	3
Tabel 1.2 Jumlah FKTP yang bekerja sama dengan BPJS Kesehatan Cabang Pekanbaru.....	5



UIN SUSKA RIAU

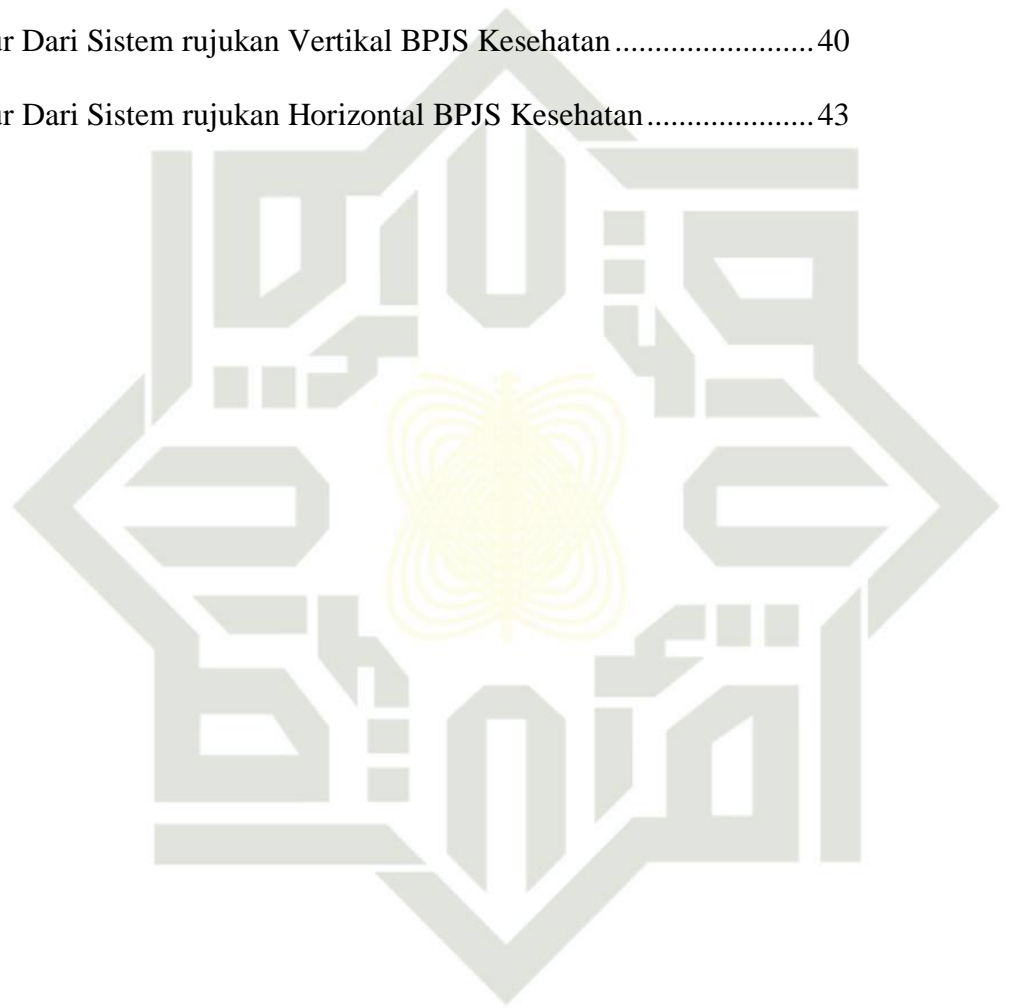


**Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

## DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Logo BPJS Kesehatan .....	13
Gambar 2.2 Struktur Organisasi pada BPJS Kesehatan Cabang Pekanbaru.....	14
Gambar 3.1 Sistem Rujukan Berjenjang.....	34
Gambar 3.2 Alur Dari Sistem rujukan Vertikal BPJS Kesehatan .....	40
Gambar 3.3 Alur Dari Sistem rujukan Horizontal BPJS Kesehatan.....	43



UIN SUSKA RIAU





### Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

## BAB I

### PENDAHULUAN

#### 1.1 Latar belakang

Setiap orang berhak atas derajat hidup yang memadai untuk kesehatan dan untuk kesejahteraan dirinya dan keluarganya termasuk hak atas pangan, pakaian, perumahan dan perawatan kesehatan. Kesehatan merupakan salah satu kebutuhan mendasar yang di butuhkan manusia untuk dapat bertahan hidup dan menjadikan sumber daya manusia (SDM) yang cerdas dan sehat.

Oleh karena itu, sehat merupakan pondasi bagi kehidupan seorang manusia yang perlu dijaga.

Fasilitas Pelayanan Kesehatan adalah suatu tempat yang digunakan untuk menyelenggarakan upaya pelayanan kesehatan, baik promotif, preventif, kuratif maupun rehabilitatif yang dilakukan oleh pemerintah. Oleh karena itu fasilitas pelayanan kesehatan juga perlu di perhatikan karena usaha-usaha pemerintah dalam meningkatkan kesehatan penduduk Indonesia lebih banyak dikerahkan pada pelayanan kesehatan yang merupakan penanganan orang sakit, atau lebih tepat disebut sebagai pengobatan. Pembangunan kesehatan diarahkan melalui peningkatan mutu fasilitas pelayanan kesehatan seperti rumah sakit, puskesmas, dan lembaga pelayanan kesehatan lainnya.

Kesadaran tentang pentingnya jaminan perlindungan sosial terus berkembang dan masalah kesehatan merupakan salah satu bentuk perlindungan sosial yang diselenggarakan oleh pemerintah untuk memenuhi kebutuhan dasar seluruh rakyat indonesia. Jaminan kesehatan adalah jaminan

#### Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

berupa perlindungan kesehatan agar peserta memperoleh manfaat pemeliharaan kesehatan dan perlindungan dalam memenuhi kebutuhan dasar kesehatan yang diberikan kepada setiap orang yang telah membayar iuran atau iurannya dibayar oleh pemerintah.

BPJS Kesehatan merupakan badan hukum yang dibentuk untuk menyelenggarakan program jaminan social di bidang kesehatan yang merupakan program pemerintah dalam kesatuan Jaminan Kesehatan Nasional (JKN). Jaminan kesehatan Nasional (JKN) adalah upaya yang dilakukan pemerintah untuk menjamin kesehatan seluruh masyarakat Indonesia secara komprehensif, murah, terjangkau dan bermutu.

Pada saat ini Jaminan Kesehatan Nasional (JKN) pelayanan kesehatan tidak lagi berpusat di rumah sakit atau fasilitas kesehatan (faskes) tingkat lanjutan, namun pelayanan kesehatan akan dilakukan secara berjenjang sesuai dengan sistem rujukan. Mulai dari pelayanan kesehatan dasar oleh fasilitas kesehatan tingkat pertama, pelayanan kesehatan tingkat kedua pelayanan kesehatan tingkat ketiga (Permenkes RI No. 001 Tahun 2012).

Sistem rujukan merupakan penyelenggaraan pelayanan kesehatan yang mengatur pelimpahan tugas dan tanggungjawab pelayanan kesehatan secara timbal balik baik vertikal maupun horizontal. Rujukan vertikal merupakan rujukan antar pelayanan kesehatan yang berbeda tingkatan dapat dilakukan dari tingkatan pelayanan yang lebih rendah ke tingkatan pelayanan yang lebih tinggi atau sebaliknya sedangkan rujukan horizontal merupakan rujukan antar pelayanan kesehatan dalam satu tingkatan, dilakukan apabila perujuk tidak

#### Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

© Hak cipta milik UIN Suska Riau

State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau

dapat memberikan pelayanan kesehatan sesuai dengan kebutuhan pasien karena keterbatasan fasilitas, peralatan dan/atau ketenagaan yang sifatnya sementara atau menetap (PMK No. 001 Tahun 2012).

Sistem rujukan diselenggarakan dengan tujuan memberikan pelayanan kesehatan secara bermutu, efektif dan efisien, sehingga tujuan pelayanan kesehatan tercapai tanpa menggunakan biaya yang besar. Namun Pelaksanaan sistem rujukan dalam pelayanan kesehatan saat ini kurang berjalan secara optimal sebagaimana ketentuan semestinya. Pada saat ini kasus rujukan ke layanan sekunder untuk kasus-kasus yang seharusnya dapat dituntaskan di layanan primer masih cukup tinggi. Hal ini dilihat dari tingginya rasio rujukan yang melebihi dari standar ketepatan BPJS Kesehatan yaitu 18.16%. Berikut adalah rasio rujukan BPJS Kesehatan Cabang Pekanbaru pada bulan Januari hingga Oktober 2020.

**Tabel 1.1 Rasio Rujukan BPJS Kesehatan Cabang Pekanbaru dari bulan Januari hingga Oktober Tahun 2020**

Nama Kota/Kab	Jan	Feb	Mar	Apr	Mei	Jun	Jul	Agt	Sep	Okt
Kab. Kampar	16.48%	15.59%	13.73%	10.54%	11.41%	16.39%	16.00%	14.98%	16.37%	15.15%
Kab. Pelalawan	11.31%	10.98%	9.45%	5.84%	7.53%	11.59%	11.00%	11.24%	11.41%	11.52%
Kab. Rokan Hulu	18.89%	18.13%	15.93%	12.46%	13.33%	18.62%	17.34%	15.85%	16.44%	10.81%
Kota Pekanbaru	19.50%	19.57%	17.97%	19.33%	20.91%	23.88%	23.09%	20.53%	20.53%	20.28%
<b>Grand Total</b>	<b>17.67%</b>	<b>17.40%</b>	<b>15.65%</b>	<b>14.15%</b>	<b>15.62%</b>	<b>19.77%</b>	<b>19.23%</b>	<b>17.57%</b>	<b>18.04%</b>	<b>17.02%</b>

Sumber: BPJS Kesehatan Cabang Pekanbaru 2020



#### Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Dari tabel 1.1 dapat dilihat bahwa rasio rujukan pada bulan Januari sampai dengan Oktober 2020 masih terdapat kabupaten/kota yang angka rasio rujukan perbulannya melebihi target atau standar yang telah ditetapkan oleh BPJS Kesehatan terutama di wilayah Kota Pekanbaru, angka rasio rujukan di Kota Pekanbaru sangat tinggi dibandingkan dengan wilayah lainnya.

Banyak faktor yang dapat mempengaruhi tingginya rasio rujukan diantaranya ketersediaan obat-obatan yang belum lengkap, fasilitas sarana kesehatan yang belum mendukung dan masih banyak pasien yang meminta rujukan sendiri padahal penyakitnya masih dapat diselesaikan di FKTP serta keterlambatan admin aplikasi *Primary Care (P-Care)* untuk menginput kunjungan peserta di FKTP. *P-Care* adalah sebuah aplikasi yang merupakan inovasi dari BPJS Kesehatan dalam meningkatkan pelayanan bagi peserta BPJS Kesehatan. Fungsi *P-Care* secara garis besar ada 2 yaitu: (1) untuk pendaftaran pasien, *entry* data pasien yang berkunjung untuk berobat, (2) pelayanan pasien, yang di dalamnya terdapat fitur membuat rujukan yang kemudian datanya bisa langsung terbaca di fasilitas rujukan. Faktor-faktor tersebut membuat sistem rujukan tidak berjalan dengan semestinya.

Jika sistem rujukan tersebut tidak berjalan sesuai dengan ketentuan yang ada, akan memberikan dampak negatif bagi masyarakat yaitu terjadi penumpukan pasien di rumah sakit dan pada akhirnya berdampak pada menurunnya kualitas pelayanan kesehatan dan berpengaruh terhadap pencapaian kinerja di bidang kesehatan.

### Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Hal tersebut juga dapat berdampak secara finansial terhadap BPJS Kesehatan, yaitu bertambahnya beban biaya klaim di fasilitas pelayanan sekunder dan tersier karena banyak membayar kasus-kasus rujukan di fasilitas pelayanan kesehatan sekunder dan tersier yang sebenarnya tidak harus dirujuk karena tugas dan tanggung jawab tersebut dapat di selesaikan oleh petugas di fasilitas kesehatan primer atau Fasilitas Kesehatan Tingkat Pertama (FKTP). Fasilitas Kesehatan Tingkat Pertama yaitu Puskesmas, praktik dokter perorangan, praktik dokter gigi, dan klinik umum. Berikut adalah jumlah FKTP yang bekerja sama Keshatandengan BPJS Kesehatan Cabanag Pekanbaru.

**Tabel 1.2 Jumlah FKTP yang bekerja sama dengan BPJS Kesehatan Cabang Pekanbaru tahun 2020**

Kabupaten/Kota	Jenis Faskes	Jumlah
Kota Pekanbaru	Puskesmas	21
	Klinik Pratama	75
	Dokter Praktek Perorangan (DPP)	15
	Dokter Prakter Perorangan Gigi	6
Kabupaten Kampar	Klinik Pratama	29
	Dokter Praktek Perorangan (DPP)	10
	Dokter Prakter Perorangan Gigi	2
Kabupaten Pelalawan	Puskesmas	12

## Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

## © Hak cipta milik UIN Suska Riau

	Klinik Pratama	22
	Dokter Praktek Perorangan (DPP)	3
	Dokter Praktek Perorangan Gigi	2
Kabupaten Rohul	Puskesmas	21
	Klinik Pratama	15
	Dokter Praktek Perorangan (DPP)	10
	Dokter Praktek Perorangan Gigi	3

Sumber : Kantor BPJS Kesehatan Cabang Pekanbaru 2020

Tabel 1.2 diatas adalah data jumlah Fasilitas Kesehatan tingkat pertama yang bekerjasama dengan BPJS Kesehatan cabang Pekanbaru, data tersebut tercatat pada tanggal 20 Mei 2020. Dari tabel tersebut dapat di simpulkan bahwa FKTP yang bekerjasama dengan BPJS Kesehatan Cabang Pekanbaru sudah banyak terutama di Kota Pekanbaru, namun tetap saja angka rasio rujukan di Kota Pekanbaru melebihi standar yang telah ditetapkan oleh BPJS Kesehatan.

Berdasarkan pernyataan di atas, maka penulis tertarik untuk mengangkat judul tentang **“Sistem Rujukan Pelayanan Kesehatan Peserta BPJS Kesehatan Cabang Pekanbaru”**

### 1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan dengan latar belakang di atas, maka perumusan masalah yang menjadi objek penelitian yaitu: Bagaimana sistem rujukan pelayanan kesehatan peserta BPJS Kesehatan cabang Pekanbaru ?





#### Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

© Hak cipta milik UIN Suska Riau

State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau

### 1.3 Tujuan Penulisan

Adapun tujuan penulisan yaitu untuk mengetahui sistem rujukan pelayanan kesehatan peserta BPJS Kesehatan cabang Pekanbaru.

### 1.4 Manfaat Penulisan

1. Bagi penulis

Untuk menerapkan teori ilmu pengetahuan di bangku perkuliahan dengan praktek kerja dilapangan dan memberikan pengetahuan informasi kepada penulis terkait dengan sistem rujukan pelayanan kesehatan peserta BPJS Kesehatan cabang Pekanbaru.

2. Bagi perusahaan

Penulisan ini diharapkan dapat menjadi sumbangan pemikiran atau masukan dan memberikan informasi yang bermanfaat bagi perusahaan terkait sistem rujukan pelayanan kesehatan peserta BPJS Kesehatan cabang Pekanbaru.

3. Bagi pihak lain

Penulisan ini bermanfaat sebagai bahan bacaan dan referensi yang nantinya akan dapat memberikan perbandingan jika membuat laporan di bidang yang sama di masa yang akan datang.

### 1.5 Metode Penelitian

1. Lokasi dan waktu penelitian

Penelitian ini dilakukan di Kantor BPJS Kesehatan Cabang Pekanbaru yang beralamat di Jalan Tuanku Tambusai Ujung Komp. 20 Ruko No. 6F-

#### Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

10 J Kel. Labuh Baru Barat Kec. Payung Sekaki Pekanbaru. Penelitian ini dilaksanakan pada tanggal 01 Juli 2019 sampai 31 Agustus 2019.

Jenis dan sumber data

Adapun jenis dan sumber data yang penulis gunakan dalam penelitian ini adalah data primer dan data sekunder.

#### a. Data Primer

Data primer adalah data yang diperoleh secara langsung dari sumber pertama atau sumber asli (langsung dari informan) seperti wawancara.

#### b. Data Sekunder

Data sekunder adalah data yang diperoleh dari pihak perusahaan dalam bentuk data yang sudah jadi tanpa mengalami perubahan yang ada kaitannya dengan objek penelitian.

#### 3. Teknik Pengumpulan data

Pengumpulan data-data yang di perlukan yang dilakukan dalam penelitian ini dengan cara:

#### a. Observasi

Pengumpulan data yang diperoleh dengan pengawasan langsung di lapangan terhadap objek penelitian untuk mendapatkan gambaran secara langsung tentang kegiatan yang akan diteliti.

#### b. Wawancara

Wawancara adalah metode atau teknik pengumpulan data melalui proses tanya jawab yang dilakukan secara lisan, dimana dalam hal ini

**Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

wawancara akan di lakukan dengan bagian sumber daya manusia yang akan memberikan data yang di perlukan.

#### 4. Analisis data

Analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah dengan menggunakan metode deskriptif, yaitu dengan memaparkan atau menggambarkan data yang di kumpulkan dan dirangkai dengan teori pendukung kemudian memperoleh kesimpulan.

### 1.6 Sistematika Penulisan

Sistematika penulisan dan tugas akhir dibagi menjadi 4 Bab, dimana masing-masing bab dibagi menjadi sub bab dengan uraian sebagai berikut:

#### **BAB I PENDAHULUAN**

Pada Bab ini akan di uraikan tentang latar belakang masalah, perumusan masalah, tujuan dan manfaat penulisan, metode penulisan, serta sistematika penulisan.

#### **BAB II GAMBARAN UMUM BADAN HUKUM PUBLIK**

Pada Bab ini penulis akan menguraikan secara singkat tentang sejarah perusahaan, visi misi dan struktur organisasi badan hukum publik.

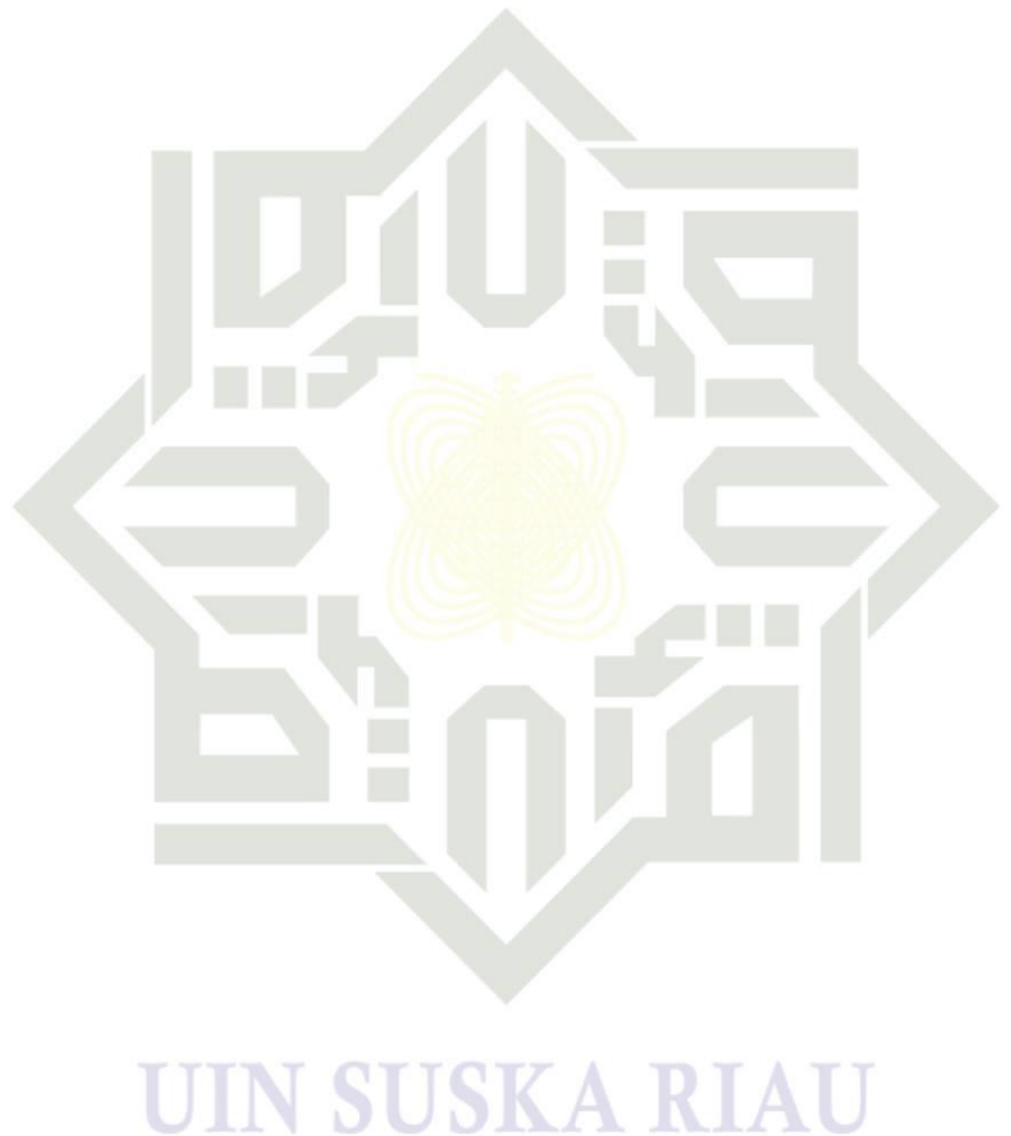
#### **BAB III TINJAUAN TEORI DAN PRAKTEK**

Pada Bab ini diuraikan beberapa teori yang berhubungan dengan sistem rujukan pelayanan kesehatan peserta BPJS Kesehatan Cabang Pekanbaru.



## BAB IV PENUTUP

Pada bab ini terdapat kesimpulan dan saran yang telah diperoleh dari hasil penelitian yang telah dilakukan di Kantor BPJS Kesehatan Cabang Pekanbaru.



### Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



#### Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

## BAB II

### GAMBARAN UMUM BADAN HUKUM PUBLIK

#### 2.1 Ruang Lingkup BPJS Kesehatan

BPJS Kesehatan (Badan Penyelenggara Jaminan Sosial Kesehatan) merupakan Badan Hukum Publik yang bertanggung jawab langsung kepada Presiden dan memiliki tugas untuk menyelenggarakan Jaminan Kesehatan Nasional bagi seluruh rakyat Indonesia.

#### 2.2 Sejarah BPJS Kesehatan

Jaminan pemeliharaan kesehatan di Indonesia sebenarnya sudah ada sejak zaman kolonial Belanda. Dan setelah kemerdekaan, pada tahun 1949, setelah pengakuan kedaulatan oleh Pemerintah Belanda, upaya untuk menjamin kebutuhan pelayanan kesehatan bagi masyarakat, khususnya pegawai negeri sipil beserta keluarga, tetap dilanjutkan. Prof. G.A. Siwabessy, selaku Menteri Kesehatan yang menjabat pada saat itu, mengajukan sebuah gagasan untuk perlu segera menyelenggarakan program asuransi kesehatan semesta (universal health insurance) yang saat itu mulai diterapkan di banyak negara maju dan tengah berkembang pesat. Pada saat itu kepesertaannya baru mencakup pegawai negeri sipil beserta anggota keluarganya saja. Namun Siwabessy yakin suatu hari nanti, klimaks dari pembangunan derajat kesehatan masyarakat Indonesia akan tercapai melalui suatu sistem yang dapat menjamin kesehatan seluruh warga bangsa ini.

#### Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Pada 1968, pemerintah menerbitkan Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 1 Tahun 1968 dengan membentuk Badan Penyelenggara Dana Pemeliharaan Kesehatan (BPDPK) yang mengatur pemeliharaan kesehatan bagi pegawai negara dan penerima pensiun beserta keluarganya. Selang beberapa waktu kemudian, Pemerintah mengeluarkan Peraturan Pemerintah Nomor 22 dan 23 Tahun 1984. BPDPK pun berubah status dari sebuah badan di lingkungan Departemen Kesehatan menjadi BUMN, yaitu PERUM HUSADA BHAKTI (PHB), yang melayani jaminan kesehatan bagi PNS, pensiunan PNS, veteran, perintis kemerdekaan, dan anggota keluarganya.

Pada tahun 1992, PHB berubah status menjadi PT Askes (Persero) melalui Peraturan Pemerintah Nomor 6 Tahun 1992. PT Askes (Persero) mulai menjangkau karyawan. BUMN melalui program Askes Komersial. Pada Januari 2005, PT Askes (Persero) dipercayakan pemerintah untuk melaksanakan program jaminan kesehatan bagi masyarakat miskin (PJKMM) yang selanjutnya dikenal menjadi program Askeskin dengan sasaran peserta masyarakat miskin dan tidak mampu sebanyak 60 juta jiwa yang iurannya dibayarkan oleh Pemerintah Pusat. PT Askes (Persero) juga menciptakan Program Jaminan Kesehatan Masyarakat Umum (PJKMU), yang ditujukan bagi masyarakat yang belum tercover oleh Jamkesmas, Askes Sosial, maupun asuransi swasta. Hingga saat itu, ada lebih dari 200 kabupaten/kota atau 6,4 juta jiwa yang telah menjadi peserta PJKMU.

PJKMU adalah Jaminan Kesehatan Daerah (Jamkesda) yang pengelolaannya diserahkan kepada PT Askes (Persero). Langkah menuju



#### Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

cakupan kesehatan semesta pun semakin nyata dengan resmi beroperasinya BPJS Kesehatan pada 1 Januari 2014, sebagai transformasi dari PT Askes (Persero). Hal ini berawal pada tahun 2004 saat pemerintah mengeluarkan UU Nomor 40 Tahun 2004 tentang Sistem Jaminan Sosial Nasional (SJSN) dan kemudian pada tahun 2011 pemerintah menetapkan UU Nomor 24 Tahun 2011 tentang Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS) serta menunjuk PT Askes (Persero) sebagai penyelenggara program jaminan sosial di bidang kesehatan, sehingga PT Askes (Persero) pun berubah menjadi BPJS Kesehatan. Melalui Program Jaminan Kesehatan Nasional-Kartu Indonesia Sehat (JKN-KIS) yang diselenggarakan oleh BPJS Kesehatan, negara hadir di tengah kita untuk memastikan seluruh penduduk Indonesia terlindungi oleh jaminan kesehatan yang komprehensif, adil, dan merata.

### 2.3 Logo BPJS Kesehatan

**Gambar 2.1 Logo BPJS Kesehatan**



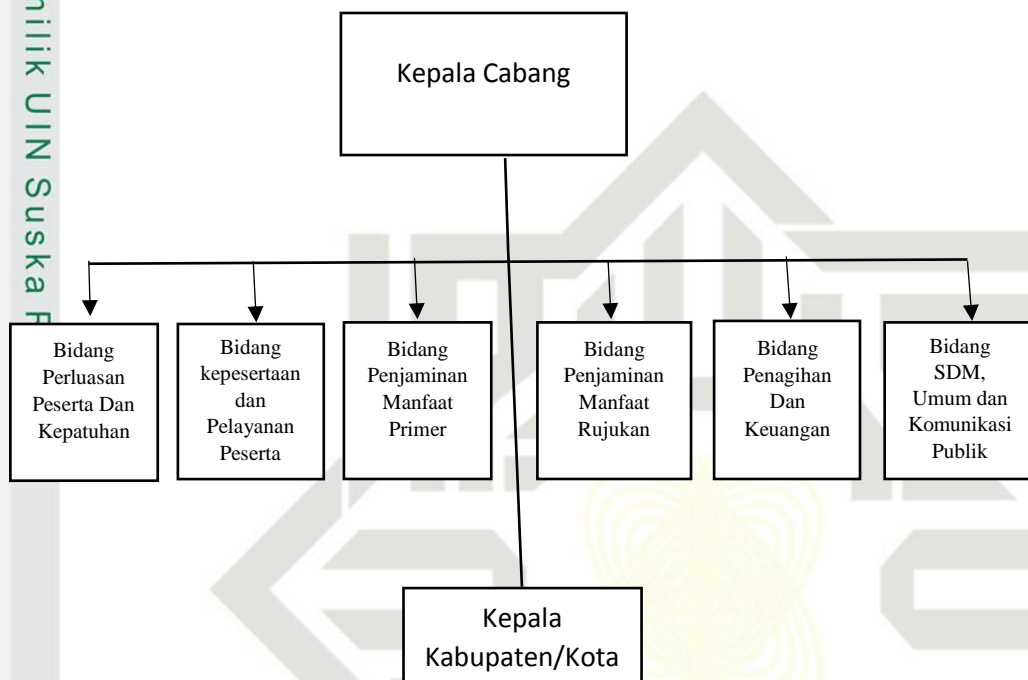
*Sumber : Kantor BPJS Kesehatan Cabang Pekanbaru 2020*

#### Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

## 2.4 Struktur Organisasi Unit Kerja

**Gambar 2.2 Struktur Organisasi BPJS Kesehatan Cabang Pekanbaru**



Sumber : Kantor BPJS Kesehatan Cabang Pekanbaru 2020

## 2.5 Visi dan misi BPJS Kesehatan

### A. Visi BPJS Kesehatan

Terwujudnya jaminan kesehatan yang berkualitas tanpa diskriminasi.

### B. Misi BPJS Kesehatan

- a. Memberikan layanan terbaik kepada peserta dan masyarakat.
- b. Memperluas kepesertaan program jaminan kesehatan mencakup seluruh penduduk Indonesia.

#### Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

- c. Bersama menjaga kesinambungan finansial program jaminan kesehatan.

## 2.6 Uraian Tugas (Job Description) Bagian atau Unit Kerja Tempat Pelaksanaan Penelitian

### 1. Kepala Kantor Cabang memiliki tugas dan tanggung jawab sebagai berikut:

- a. Mengkoordinir dan menggerakkan seluruh operasi kantor cabang untuk mencapai sasaran yang telah ditetapkan untuk kemudian dipertanggungjawabkan kepada kantor wilayah;
- b. Merupakan pimpinan dan penanggungjawab tertinggi dalam Kantor Cabang dan membawahi seluruh bagian. Tugas dan tanggungjawab Kepala BPJS Kesehatan antara lain:
  1. Mewakili direksi di wilayah kerja operasinya untuk melakukan pendekatan dan kerja sama dengan berbagai pihak atas nama perusahaan;
  2. Melaporkan perkembangan usaha baik secara periodik maupun insidental kepada kantor wilayah ataupun kantor pusat;
  3. Menandatangani laporan atas pengajuan klaim, disetujui atau ditolak dengan memperhatikan aturan dalam pengajuan masing-masing klaim;
  4. Menandatangani surat-surat yang berhubungan dengan bank atau kegiatan perwakilan sesuai ketentuan yang telah ditetapkan;



**Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

5. Mengelola dan melakukan pembinaan secara internal maupun penilaian terhadap bawahan.

**2. Bidang Kepesertaan dan Pelayanan Peserta memiliki tugas dan tanggung jawab sebagai berikut:**

- a. Rekonsiliasi data;
- b. Memberi komunikasi, edukasi, informasi secara langsung melalui tatap muka atau service yang dilakukan di kantor cabang;
- c. Pemberberian informasi secara tidak langsung melalui buklet, tv, kantor cabang, iklan, media cetak;
- d. Tindak lanjut atas umpan balik data peserta bermasalah;
- e. Pemeriksaan data keluhan;
- f. Pelayanan Pendaftaran peserta kolektif;
- g. Pelayanan Pendaftaran peserta website;
- h. Pelayanan pendaftaran peserta perorangan;
- i. Perubahan data peserta dan cetak kartu;
- j. Penetapan penilaian kapitasi;
- k. Pelaksanaan program loyalitas;
- l. Laporan pengawasan dan pemeriksaan kepatuhan;
- m. Update data peserta.

**3. Bidang Penagihan Dan Keuangan memiliki tugas dan tanggung jawab sebagai berikut:**

- a. Laporan Perpajakan dan Laporan PPh;
- b. Membayar giro;

#### Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

- c. Pengisian kas kantor;
- d. Penyimpanan kas;
- e. Pengeluaran dana;
- f. Pembayaran pajak melalui E-Tax Payment;
- g. Inventarisasi asset dan liabilitas kantor cabang;
- h. Penyusunan laporan keuangan bulanan DJS dan BPJS;
- i. Evaluasi dan tindak lanjut temuan auditor (AIKP, DJS, dan BPJS);
- j. Penerimaan tunai;
- k. Penagihan dan pengumpulan iuran dan Rekonsiliasi iuran;
- l. Penerimaan rekening bank;
- m. Laporan aset data dan Laporan keuangan tahunan;
- n. Pengurusan rencana kerja dan anggaran;
- o. Verifikasi bukti setoran;
- p. Verifikasi pembayaran eksternal dan internal.

#### 4. Bidang Penjaminan Manfaat Primer memiliki tugas dan tanggung jawab sebagai berikut:

- a. Pemetaan FKTP untuk redistribusi peserta;
- b. Perencanaan kebutuhan fasilitas kesehatan tingkat pertama;
- c. Pendaftaran faskes;
- d. Kredensial Rekredensial;
- e. Perjanjian kerjasama dan pemutusan kerjasama FKTP;
- f. Perubahan status DPP menjadi klinik pratama;
- g. Monitoring ketidakpatuhan;

**Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

- h. Penanganan pengaduan faskes;
- i. Walkthrough Audit (WTA);
- j. Evaluasi dan umpan balik kinerja faskes;

**5. Bidang Penjaminan Manfaat Rujukan memiliki tugas dan tanggung jawab sebagai berikut;**

- a. Perencanaan kebutuhan fasilitas kesehatan rujukan tingkat lanjut;
- b. Pendaftaran faskes;
- c. Kredensial rekredensial faskes;
- d. Evaluasi dan umpan balik kinerja faskes;
- e. Melaksanakan utilisasi rewiw;
- f. Peilaian indicator KBK;
- g. Penatalaksanaan rujukan berjenjang berbasis kompetensi;
- h. Pemberian pelayanan kesehatan di FKRTL faskes BPJS kesehatan;
- i. Audit klaim;
- j. Verifikasi klaim;
- k. Deteksi dan pencegahan kecurangan.

**6. Bidang SDM, Umum dan Komunikai Publik memiliki tugas dan tanggung jawab sebagai berikut:**

- a. Pengelolaan asset;
- b. Pengelola dan penyajian data;
- c. Penataan dan pemusnahan arsip;
- d. Pengelolaan surat masuk dan keluar;
- e. Penyusunan kerjasama;



**Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

- f. Pengelolaan kedisiplinana pegawai;
- g. Pengelolaan perjalanan dinas;
- h. Usulan penghapusan aktivitas tetap;
- i. Pengelolaan Hubungan Masyarakat (Humas).

**Bidang Perluasan Peserta Dan Kepatuhan memiliki tugas dan tanggung jawab sebagai berikut:**

- a. Pelaksanaa sosialisasi edukasi langsung dan tidak langsung;
- b. Perencanaan promosi JKN langsung dan tidak langsung;
- c. Monitoring dan evaluasi sosisalisai langsung dan tidak langsung;
- d. Monitoring dan evaluasi forum komunikasi;
- e. Perencanaan penyediaan data calon peserta;
- f. Perencanaan rekrutmen intregasi jamkesda;
- g. Pelaporan ketidakpatuhan kepada instansi pemerintah terkait;
- h. Monitoring dan evaluasi pemeriksaan dan kepatuhan;
- i. Pelaporan integrasi proses kepatuhan;

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

## BAB IV PENUTUP

### 4.1 Kesimpulan

Dari hasil laporan yang di uraikan pada bagian awal maka penulis memperoleh beberapa kesimpulan, yaitu sebagai berikut:

Sistem rujukan merupakan penyelenggaraan pelayanan kesehatan secara horizontal maupun vertikal. Rujukan horizontal merupakan rujukan antar pelayanan kesehatan dalam satu tingkatan. Sedangkan Rujukan vertikal merupakan rujukan antar pelayanan kesehatan yang berbeda tingkatan atau biasa disebut sistem rujukan berjenjang. Dalam sistem rujukan berjenjang harus melalui beberapa tahapan yaitu

1. Fasilitas Kesehatan Tingkat I (Faskes I): tempat pelayanan kesehatan yang pertama didatangi pasien BPJS Kesehatan yang ingin berobat, seperti klinik, puskesmas, dokter umum dan dokter gigi.
2. Fasilitas Kesehatan Tingkat II (Faskes II): tempat pelayanan kesehatan lanjutan setelah mendapat rujukan dari faskes I yang spesialis yang dilakukan oleh dokter spesialis atau dokter gigi spesialis.

3. Fasilitas Kesehatan Tingkat Lanjutan (FKRTL); tempat pelayanan kesehatan lanjutan terakhir apabila faskes II tidak sanggup menangani, seperti seperti rumah sakit umum dan rumah sakit khusus.

Namun Pelaksanaan sistem rujukan dalam pelayanan kesehatan saat ini kurang berjalan dengan optimal sebagaimana ketentuan semestinya. Hal ini dapat dilihat dari tingginya angka rasio rujukan BPJS Kesehatan Cabang Pekanbaru tahun 2020 pada tabel 1.1. Kendala dalam sistem rujukan yaitu kendala jaringan ketika melakukan rujukan online dan premi yang belum dibayarkan.

#### 4.2 Saran

1. Diharapkan BPJS Kesehatan Cabang Pekanbaru dapat mensosialisasikan kepada masyarakat mengenai sistem rujukan yang berlaku dan terkait diagnosa penyakit yang dapat dirujuk ke rumah sakit atau membuat leaflet maupun brosur mengenai bagaimana cara mendapatkan pelayanan rujukan yang benar.

Diharapkan Fasilitas Kesehatan Tingkat Pertama dapat meningkatkan kualitas mutu pelayanan kesehatan kepada pasien khususnya pasien BPJS Kesehatan sehingga dapat menumbuhkan kepercayaan pasien.

Kepada seluruh BPJS Kesehatan agar menumbuhkembangkan kesadaran dan kedisiplinan dalam pembayaran iuran, guna untuk kelancaran dana harian yang diturunkan dari kantor pusat dan kelancaran pembayaran kepada fasilitas kesehatan.

#### Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



## DAFTAR PUSTAKA

Al-Qur'an dan Terjemahan.

Diana, Anastasia, dan Lilis Setiawati. 2011. *Sistem Informasi Akuntansi, Perancangan, Proses dan Penerapan*. Edisi I. Yogyakarta: Andi Yogyakarta.

Kusni, dan andri kiyono. 2007. *Tuntunan Praktis Membangun Sistem Informasi Akuntansi Dengan Visual Basic Dan Microsoft SQL Server*. Yogkarta: Andi Offsite.

Lasari, Hadrianti H. D., Era Pratiwi, dan Rini Aryani Yamin. 2020. *Sistem Rujukan Online Di Puskesmas*. Ponorogo: Myria Publisher.

Marimin. 2004. *Teknik Dan Aplikasi Pengambilan Keputusan Kriteria Majemuk*. Jakarta: Grasindo

Mulyadi. 2016. *Sistem Akuntansi*. Jakarta: Selemba Empat.

Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomoe 001 Tahun 2012

Sari Utin Siti Candra. 2015. *Rujukan Kehamilan Berisiko Di Rumah Sakit*. Yogyakarta: Istana Publishing.

Saroso, Samiaji. 2009. *Sistem Informasi Akuntansi*. Jakarta: Grasindo.

Susanto, Azhar. 2013. *Sistem Informasi Akuntansi*. Bandung: Lingga Jaya.

## LAMPIRAN

Daftar Pertanyaan Wawancara sebagai berikut:

1. Bagaimana sistem rujukan pelayanan kesehatan peserta BPJS Kesehatan Cabang Pekanbaru?
2. Bagaimana sistem rujukan berjenjang di BPJS Kesehatan Cabang Pekanbaru?
3. Bagaimana prosedur pelayanan kesehatan peserta BPJS Kesehatan Cabang Pekanbaru?
4. Apa saja yang menyebabkan peserta BPJS Kesehatan Cabang Pekanbaru dirujuk?
5. Apa saja kendala-kendala sistem rujukan pada BPJS Kesehatan Cabang Pekanbaru?
6. Bagaimana upaya-upaya mengatasi kendala dalam sistem rujukan pada BPJS Kesehatan cabang Pekanbaru?

## DOKUMENTASI

Wawancara Cici Rosmita dengan Ibu Nefrita selaku Ulitator bagian Penjaminan  
Manfaat Primer di Kantor BPJS Kesehatan Cabang Pekanbaru



### Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

## DAFTAR RIWAYAT HIDUP



Penulis bernama Cici Rosmita, Lahir di Kuok, 27 Oktober 1999, Agama Islam, Penulis merupakan anak tunggal, dari pasangan Bapak Rosli dan Ibu Rusnida. Pendidikan yang ditempuh oleh penulis di mulai dari Sekolah Dasar (SD) di SDN 002 Kuok dimulai dari Tahun 2005-2011, setelah itu melanjutkan pendidikan Sekolah Menengah Pertama (SMP) di SMPN 1 Kuok dimulai Pada Tahun 2011-2014, dan meneruskan Pendidikan Sekolah Menengah Atas (SMA) di SMAN 1 Kuok dimulai pada Tahun 2014-2017. Setelah itu pada tahun 2017, penulis terdaftar sebagai Mahasiswa Jurusan Manajemen Perusahaan Fakultas Ekonomi dan Ilmu Sosial Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau, Melalui Jalur Mandiri, dan menyelesaikan tugas akhir pada tahun 2020. Pada Tahun 2019 penulis melaksanakan PKL di Kantor BPJS Kesehatan Cabang Pekanbaru Selama 2 bulan. Untuk menyelesaikan pendidikan di Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau ini maka penulis mengajukan Tugas Akhir dengan judul : “ **SISTEM RUJUKAN PELAYANAN KESEHATAN PESERTA BPJS KESEHATAN CABANG PEKANBARU.**”

Email Penulis : rosmita27@gmail.com